



GUIDA AI SERVIZI

Alliance Medical Diagnostic Srl

Centro Ricerche Cliniche

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Guida ai Servizi del Centro Ricerche Cliniche che rappresenta lo strumento di informazione sulle attività del Poliambulatorio, nonché un'opportunità per verificare la qualità dei servizi erogati.

La presente Guida ai Servizi vuole essere uno strumento utile e gradevole per accompagnare tutti coloro che desiderano avere maggiori informazioni sulla Struttura, in un percorso virtuale attraverso il nostro Poliambulatorio.



Nell'accoglierLa nella nostra struttura, Le porgiamo il benvenuto e Le assicuriamo che tutti i nostri sforzi saranno in primo luogo volti alla soddisfazione dei Suoi bisogni di salute.

In questa Guida troverà tutte le informazioni relative alla struttura, alle sue attività e servizi.

L'Utente e tutti coloro che intendono servirsi delle nostre professionalità hanno in questo modo a disposizione uno strumento semplice ma efficace di informazione e controllo.

In ogni momento del percorso sanitario potrà infatti trovare in questa rapida guida, in modo accessibile e trasparente, tutte quelle notizie e informazioni che possono metterLa in condizione di agire rapidamente e consapevolmente.

Obiettivo della nostra attività quotidiana è offrirLe una qualificata assistenza attraverso competenza, professionalità e umanità.

Nel ringraziarLa per la collaborazione, ci consideri a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella presente Guida ai Servizi.



Un po' di storia

- ❖ **1979** - Il Centro Ricerche Cliniche Srl nasce a Pomezia nel 1979 ad opera di Gloria Cammarano, Franca Cannas e Checchina D'Amico, per poi essere rilevato nel 2003 dal Dott. Giulio Di Curzio e dal Signor Maurizio Innocenzi.
- ❖ **2005** - La sede legale e operativa del Centro Ricerche Cliniche Srl, inizialmente sita in Via Metastasio n. 47, viene trasferita in Via Cicerone n. 15, passando dai vecchi 300 mq agli attuali 2000 mq, articolati su 3 piani.
- ❖ **2009** - Il Centro Ricerche Cliniche Srl è entrato a far parte del gruppo Alliance Medical Srl, che lo ha integrato all'interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione.
- ❖ **2012 / 2013** - Il Centro Ricerche Cliniche Srl ha ricevuto l'accreditamento definitivo al Servizio Sanitario Nazionale con il DCA n. U00313 del 14/11/2012, poi revocato dal DCA n. U00058 del 04/03/2013, grazie al quale è possibile usufruire di prestazioni ambulatoriali e di diagnostica per immagini in convenzione con il SSN.
- ❖ **2014** - Il Centro Ricerche Cliniche Srl è stato fuso per incorporazione nella società Alliance Medical Diagnostic Srl, il cui Legale Rappresentante è il Dott. Nicholas James Burley.

Il Centro Ricerche Cliniche offre un servizio di Analisi Cliniche, Medicina Fisica e Riabilitazione, Diagnostica per Immagini, Visite Specialistiche ed Esami Strumentali, perseguendo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi, con l'adozione di ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi.

Struttura operativa



Dove siamo

Il Poliambulatorio Centro Ricerche Cliniche ha sede a **Pomezia (RM)**, in **Via Cicerone n.15** ed opera in una struttura di circa 2000 mq, dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni.



Contatti

Via Cicerone, 15
00071 Pomezia (RM)

 **Tel:** 06.91.60.21.43 – 06.91.20.809

 **Fax:** 06.91.08.476

 **Email:** crc@alliancemedical.it

Orario di apertura



LUN– VEN
7:30 - 19:30
(orario continuato)
SABATO
7:30 - 13:00

Come raggiungerci



in auto: l'accessibilità in auto è garantita da posti auto e motocicli al piano interrato del centro, a disposizione dei pazienti.

(GPS : 41.66775064046798, 12.496368885040283)



in autobus: la struttura è raggiungibile anche con metro e autobus (ATAC) con fermate adiacenti al Poliambulatorio:



- Stazione di Ostia Lido > autobus Cotral > fermata Torvaianica-Villaggio Tognazzi > autobus Cotral direzione Pomezia > scendere al capolinea in Piazza San Benedetto da Norcia e proseguire a piedi per 50 metri.
- Stazione Termini > Metro B direz. Laurentina > fermata Laurentina > autobus Cotral direzione Pomezia > scendere al capolinea in Piazza San Benedetto da Norcia e proseguire a piedi per 50 metri.

I nostri servizi

Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario: Dott. Danilo Gneo

Direttore tecnico Laboratorio Analisi: Dott.ssa Ornella Calabrese

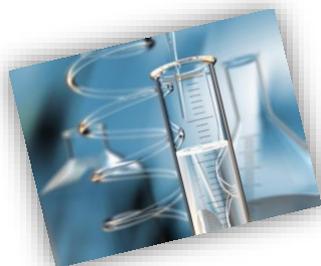
Direttore tecnico Settore Radiodiagnostica: Dott. Carlo Ottonello

Direttore tecnico FKT: Dott. Massimo Cerciello



Analisi Cliniche

- Chimica Clinica
- Ematologia
- Microbiologia
- Coagulazione
- Immunometria
- Sierologia
- Parassitologia



Medicina Fisica e Riabilitazione (Settore Fisiokinesiterapia)

- Rieducazione Motoria individuale in motuleso grave strumentale complessa
- Rieducazione Motoria individuale in motuleso grave strumentale semplice
- Rieducazione Motoria individuale segmentale strumentale semplice
- Rieducazione Motoria individuale segmentale strumentale complessa
- Ginnastica posturale
- Rieducazione motoria di gruppo

Terapie fisiche e strumentali

- Laserterapia antalgica
- Magnetoterapia
- Elettrostimolazioni
- Transazioni cervicali-lombari
- Diatermia ad onde corte e microonde
- Ultrasuoni
- Ipertermia
- Tecar
- Infrarossi
- Ionoforesi
- Kinesiterapia
- Diadinamica
- Tens
- Terapia occupazionale
- Mesoterapia
- Pressoterapia
- Massoterapia distrettuale e riflessogena

I nostri servizi

Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario: Dott. Danilo Gneo

Direttore tecnico Laboratorio Analisi: Dott.ssa Ornella Calabrese

Direttore tecnico Settore Radiodiagnostica: Dott. Carlo Ottonello

Direttore tecnico FKT: Dott. Massimo Cerciello

Visite specialistiche (in regime privato)

- Reumatologia
- Ginecologia
- Endocrinologia
- Fisiatria
- Angiologia
- Oculistica
- Cardiologia
- Ortopedia
- Urologia

Esami strumentali (in regime privato)

- Ecocolordoppler
- Ecocardiocolordoppler
- ECG



I nostri servizi

Diagnostica per immagini

- Radiologia tradizionale digitale
- Ortopanoramica
- MOC
- Ecografia
- Mammografia
- RMN settoriale dedicata



Principi fondamentali



Le attività del Centro Ricerche Cliniche sono improntate alla massima correttezza e considerazione del paziente ed in particolare seguono i principi di:

Uguaglianza

La Struttura garantisce a tutti gli utenti l'accesso ai servizi sanitari offerti senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche e psichiche, sociali od altro.

Imparzialità

La Struttura ispira la propria azione a criteri d'imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività. Ad ogni utente è assicurato un servizio che rispecchi la sua dignità.

Continuità

Il Centro Ricerche Cliniche si impegna a garantire a tutti i suoi pazienti i servizi con continuità, regolarità e senza interruzioni, adottando le misure necessarie per evitare disagi all'utenza. In caso di assenza programmata o non programmata dei responsabili, viene identificata all'interno una nuova persona preposta alla continuità del servizio, al fine di contenere al minimo gli eventuali disagi per i pazienti.

Diritto di scelta

Il Centro Ricerche Cliniche riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, nonché dell'operatore rispetto ai servizi offerti dal Centro.

Partecipazione

Gli utenti hanno il diritto all'informazione, diritto di presentare reclami e di averne risposta, nonché di presentare proposte di miglioramento dei servizi offerti dal Centro.

Efficacia ed efficienza

I servizi e le prestazioni devono essere forniti adottando tutte le misure necessarie per soddisfare in modo congruo i bisogni e le richieste degli utenti. L'efficacia delle prestazioni è conseguenza dell'efficienza del sistema, del livello di specializzazione del personale, della modernità delle attrezzature, delle conoscenze medico-scientifiche più avanzate conseguenti alla formazione continua.

Accesso alle attività della struttura

La struttura è aperta al pubblico dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **7:30** alle ore **19:30** con orario continuato, il **sabato** dalle ore **7:30** alle ore **13:00**.

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il Centro
- per **via telefonica** chiamando il numero 06.91.60.21.43 o il numero 06.91.20.809
- **via fax** al numero 06.91.08.476
- inviando una **e-mail** all'indirizzo: crc@alliancemedical.it, indicando un proprio recapito telefonico
- attraverso il servizio di **prenotazione on line** al seguente link: <http://www.alliancemedical.it/prenotare-un-esame>



Contatta il nostro **centro** più vicino a te qualora non riesca a prenotare via web, grazie.

L'utente può essere inviato alla struttura dal proprio medico di famiglia o dal medico specialista oppure accede spontaneamente per proprie esigenze personali.

Accesso alle attività della struttura

L'accesso alla struttura e l'orientamento al loro interno viene garantito agli utenti mediante la predisposizione di una serie di accorgimenti, che implicano la presenza di segnaletica di facile visibilità e comprensione, anche da parte di utenti stranieri (es. segnaletica sulla sicurezza, formata da colori e disegni univoci), e di segnaletica posta anche all'esterno della struttura, se necessario (es. indicazione degli ingressi/uscite, di parcheggi dedicati, ecc.).

Il Centro adotta inoltre tutte le misure ritenute fondamentali per la riduzione delle differenze di accesso e la tutela dei cittadini fragili o appartenenti a categorie a rischio:



- ❖ assistenza a non vedenti ed ipovedenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione; consentito l'accesso anche per i cani guida;



- ❖ assistenza a non udenti ed ipoudenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione;



- ❖ possibilità di accesso di accompagnatore (se privo di controindicazioni cliniche, previa firma di apposito modulo) in caso di esami diagnostici a bambini e persone in condizioni di disagio psicofisico;



- ❖ precedenza in fase di accettazione alle donne in evidente stato di gravidanza, ai bambini di età inferiore a 3 anni, a persone portatrici di disabilità e relativi accompagnatori; è presente anche un tasto dedicato sul totem eliminacode;



- ❖ precedenza per i pazienti barellati* e per i pazienti con difficoltà motorie. **Si prega di segnalare la problematica all'atto della prenotazione.**

* Presso i locali del Centro è interdetto l'accesso alle barelle. Se le condizioni del paziente lo consentono, lo stesso viene trasportato attraverso sedia a rotelle. In caso contrario, il paziente non può essere accettato.

Erogazione della prestazione

Accettazione

Al momento dell'erogazione della prestazione, il paziente deve presentarsi all'accettazione del Centro esibendo i seguenti documenti:

- ✓ Documento comprovante l'identità (Carta d'identità, passaporto o altro valido). Si ricorda che la patente di guida nella nuova versione non costituisce documento d'identità
- ✓ Eventuali documenti rilasciati dal medico curante
- ✓ Tessera sanitaria
- ✓ È consigliabile disporre anche dell'eventuale documentazione clinica precedente e dell'elenco dei farmaci che si stanno assumendo
- ✓ Eventuale elenco delle sostanze cui si è allergici.



Pagamento del ticket

Il pagamento del ticket deve avvenire prima dell'esecuzione della prestazione, direttamente presso il Centro.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti del Nomenclatore Regionale, uguali sia presso le strutture pubbliche che private accreditate.

Per le prestazioni private è a disposizione - presso l'accettazione - il listino in vigore. I pagamenti possono essere effettuati a mezzo bancomat, carta di credito, contante.



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

Rilascio di referti e certificati

Il ritiro degli esiti può essere effettuato presso il Centro tutti i giorni feriali dalle 10:30 alle 19:30. Il sabato solo al mattino fino alle ore 13:00.

- E' possibile richiedere l'invio del referto :
 - ✓ presso una casella di posta elettronica
 - ✓ via fax
 - ✓ via corriere (servizio a pagamento).
- E' possibile delegare altra persona al ritiro. La delega deve essere espressa in forma scritta attraverso l'apposito modulo, firmata dal delegante e delegato al ritiro ed accompagnata da copia di documento d'identità del delegante e delegato.

Il rilascio di certificati comprovanti l'avvenuta prestazione può essere richiesto dal paziente al momento dell'accettazione.

Umanizzazione

Il Centro si impegna a garantire il rispetto di tutti i pazienti, senza distinzione di specificità culturali ed etniche.

Rispetto della riservatezza

Al momento dell'accettazione all'utente vengono richiesti l'autorizzazione al trattamento dei dati sensibili e alla divulgazione di informazioni sul suo stato di salute, ai fini della tutela della salute dell'utente stesso.

Il Centro garantisce comunque all'utente il segreto professionale in relazione a diagnosi, a terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano nell'ambito della prestazione.

La sottoscrizione di queste autorizzazioni è essenziale per l'esecuzione della prestazione.

Affidabilità del servizio

Prima dell'inizio degli esami o delle visite, viene eseguita un'attività di controllo da parte dell'Accettazione/Cassa, al fine di verificare la sussistenza dei requisiti necessari all'accettazione amministrativa del paziente.

Viene effettuata un'anamnesi del paziente, al fine di procedere al controllo dei requisiti sanitari.

Durante il processo è compito degli operatori che trattano il paziente, procedere al controllo del buon andamento degli esami o delle visite, al fine di garantirne l'efficacia e l'efficienza.

In caso di mancata effettuazione della prestazione prenotata, viene data la possibilità al paziente di usufruirne, se eseguibile, presso un'altra sede di Alliance Medical Diagnostic Srl (Po.Med., Kinesiterapico, Linea Medica). In alternativa, si prenota al paziente un nuovo appuntamento, nel più breve tempo possibile.



Consenso informato

- L'utente ha diritto di essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico; in base alla tipologia di esame da eseguire, vengono fornite all'utente le relative informative e preparazioni. L'utente può accettare o rifiutare le proposte formulate dai medici, esprimendo la propria condivisione od il proprio rifiuto tramite la sottoscrizione del modulo di consenso informato.
- L'utente ha inoltre il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte dei medici operanti nella branca in cui riceve la prestazione, secondo le competenze specifiche.

Comfort ambientale

Nell'ottica di fornire un servizio costantemente orientato alla qualità, la struttura offre agli utenti una serie di comfort:

- distributori di bevande calde e fredde e di snack;
- riviste.

Indicazioni comportamentali

➤ **Telefoni cellulari**



Per il rispetto dell'ambiente e degli altri utenti, ed anche per evitare eventuali interferenze con le delicate apparecchiature elettroniche in uso nei vari ambulatori, si prega di spegnere i telefoni cellulari oltre l'ambiente d'accettazione.

➤ **Emergenza**



Il Centro Ricerche Cliniche ha predisposto piani d'emergenza per eventi inattesi; tali piani possono scattare immediatamente all'occorrenza ed in essi ciascun elemento riveste un ruolo preciso. Gli obiettivi di tali piani sono di minimizzare i rischi cui gli utenti possono andare incontro a causa dell'evento, soccorrere quelli eventualmente coinvolti e controllare l'evento per la riduzione dei danni.

In caso di eventi imprevedibili, si prega di mantenere la calma e di eseguire quanto richiesto dal personale addetto.

In particolare, in caso di abbandono della struttura, non ritornare nell'ambiente da cui si proviene, ma dirigersi verso la più vicina uscita d'emergenza segnalata dai cartelli indicatori.

➤ **Segnalazioni e reclami**



Per la segnalazione di eventuali disservizi, l'utente può rivolgersi al personale di accettazione con le seguenti modalità:

- Segnalazione verbale
- Lettera in carta semplice (firmata)
- Telefono, fax, posta elettronica
- Compilazione dell'apposito modulo (**ALL PG COMPL.8_A**) da richiedere presso lo sportello di accettazione

➤ **Fumo**



Ai sensi della normativa vigente, è vietato fumare in tutta l'area interna al Centro. E' vietato anche l'uso di sigarette elettroniche. Chi proprio non possa farne a meno, è pregato di fumare all'esterno della struttura e di spegnere e riporre il materiale da fumo qualche minuto prima di rientrare negli ambienti del Centro.

Politica e obiettivi per la qualità

Il Centro Ricerche Cliniche è costantemente impegnato nel miglioramento del livello di qualità dell'erogazione dei propri servizi; per tale motivo si è dotato di un sistema di qualità interno ed ha adottato una **Politica per la Qualità** orientata a soddisfare le esigenze del Cliente, garantendo:

- una costante *innovazione tecnologica ed accrescimento del know how*, al fine di rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato
- *la soddisfazione ed alti livelli di servizio e delle prestazioni medico sanitarie ai pazienti*
- *l'adeguatezza delle strutture e dei servizi* agli standard richiesti dalle normative vigenti (salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, abbattimento delle barriere architettoniche, smaltimento dei rifiuti speciali, pulizia e comfort dei locali, ecc.).

Nell'ottica del miglioramento continuo, si pongono quali obiettivi per la Qualità:

- Monitorare costantemente la soddisfazione del cliente (*Customer Satisfaction*), attraverso la distribuzione di moduli di rilevazione della qualità del servizio e attraverso la grande attenzione alle segnalazioni che pervengono sia direttamente dalla clientela sia dai collaboratori.
- Ampliare l'offerta e potenziare la qualità assistenziale, tecnico-professionale ed organizzativa delle prestazioni, attraverso l'impiego di attrezzature sanitarie di ultima generazione, dalle più semplici alle più complesse, adatte ad offrire il massimo della capacità tecnologica attuale.
- Garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti
- Valorizzare la professionalità delle risorse umane attraverso la formazione continua dei propri collaboratori, mediante organizzazione di momenti di formazione professionale e specializzazione.



Standard di prodotto

Di seguito si riporta la mappatura degli standard di prodotto che il Centro Ricerche Cliniche intende perseguire mediante la propria politica di miglioramento continuo, con gli indicatori che consentono di mantenere monitorato il livello qualitativo.

La Direzione valuta il raggiungimento e l'adeguatezza degli obiettivi fissati in relazione a: esigenze e aspettative del Cliente, requisiti cogenti, risorse a disposizione.

| Parametro | Indicatore | Standard |
|---|---|-------------------|
| Monitoraggio della Customer Satisfaction | Accessibilità del servizio Condizioni dell'ambiente Comportamento del personale Puntualità nella prestazione (tempi di attesa) | Ottimo |
| Applicazione della procedura reclami | Numero di risposte scritte entro 15 giorni dalla ricezione del reclamo/numero di reclami | 100% |
| Disponibilità ed efficienza delle apparecchiature | N. ore fermo macchina dovute a guasti | Tendenziale 0 ore |
| Tempi di consegna referti | Numero di referti consegnati oltre il termine previsto/Numero di referti consegnati | Tendenziale 0% |
| Personalizzazione e umanizzazione | Il personale è identificabile tramite targhette chiare e leggibili | 100% |

Questionario di Soddisfazione

| | | |
|---|---|------------------|
|  | MANUALE QUALITA' Misurazione, Analisi e Miglioramento | ALL MQ 06 |
| | Mod.06.1 Questionario Customer Satisfaction | Pag. 1/1 |

Gentile Cliente,
allo scopo di migliorare costantemente i nostri servizi, La preghiamo di volere cortesemente riempire questo modulo completamente anonimo e depositarlo nell'apposta cassetta.
Ringraziando, Le porgiamo i più cordiali saluti.

| | | | |
|--|--|---|--|
|  | Accessibilità del servizio: |  | Condizioni dell'ambiente: |
| Giudizio sulle modalità di prenotazione | <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso | pulizia generale e dei servizi | <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso |
| Tempestività di risposta call center | <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso | comfort della sala d'aspetto | <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso |

| | | | |
|--|--|---|--|
|  | Comportamento del personale: |  | Tempi di attesa tra: |
| personale prenotazione/accettazione | <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso | prenotazione ed esecuzione della prestazione | <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso |
| personale sanitario | <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso | arrivo presso la struttura ed esecuzione della prestazione | <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso |
| informazioni sull'esame fornite dal medico | <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso | esecuzione della prestazione e ritiro del referto | <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso |
| riservatezza | <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso | | |

| |
|---|
| Giudizio complessivo: |
| qualità del servizio <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso |
| consiglierebbe ad altri questa struttura? <input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> non so |
| Suggerimenti |
| _____ |
| _____ |

Documento di proprietà del Gruppo **Alliance Medical** - Riproduzione vietata

Orientati ad un continuo miglioramento delle nostre prestazioni, saremmo interessati a conoscere la Sua opinione riguardo la Struttura, il personale che vi opera e i servizi offerti. Le Sue indicazioni ci saranno molto utili per esaminare i problemi sollevati e i possibili interventi per accrescere la qualità dei nostri servizi. Pertanto Le chiediamo di compilare, il **Questionario di Soddisfazione**, assolutamente anonimo, disponibile in accettazione.

Il modulo potrà essere compilato presso il **Centro Ricerche Cliniche** e depositato negli appositi contenitori.

Altrimenti può lasciare un commento sul sito:

<http://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/centro-ricerche-cliniche> nello spazio dedicato



Inviateci il vostro commento

Si prega di inserire il vostro commento

2 + 1 =

 **Invia il tuo commento**

Il Suo contributo ci aiuterà nell'evoluzione costante che deve accompagnare il nostro lavoro, oggi e per il futuro. RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.